RÉINVENTONS L'ÉNERGIE

RÉGION WALLONNE

UNE INITIATIVE DU MINISTRE WALLON DE L'ENERGIE

ELECTRICITE

Qui rentre dans la définition de clients protégés ?
Quelle est la procédure suivie en cas de difficulté de paiement d'un ménage ?
Peut-on encore couper l'alimentation électrique d'un ménage ?
La CLAC existe-t-elle toujours ?

Les mesures sociales en matière de fourniture d'électricité dans le cadre de la libéralisation du marché de l'électricité en Wallonie

MODE D'EMPLOI

Dernière Mise à jour faite **le 15 décembre 2003**

Commission Wallonne pour l'Energie – CwaPE

Avenue Gouverneur Bovesse 103-106
5100 Jambes

Jean-Louis Buysse, Administrateur
des Obligations de service public

Téléphone : 081 33 08 14
Fax : 081 33 08 11
Courriel : osp@cwape.be

Ministère de la Région wallonne
Direction Générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie - DGTRE

Division de l'Energie
avenue Prince de Liège, 7
5100 Jambes

Service d'aide et d'information pour les acteurs sociaux uniquement

Dominique Wanlin - Téléphone : 081 33 56 57
Catherine Masson - Téléphone : 081 33 56 80
Fax : 081 30 66 00
Courriel : social.energie.dgtre@mrw.wallonie.be

Toute l'information sur l'énergie (publications, services d'aide, outils techniques, actualités, séminaires, aides financières,...) en Wallonie
sur http://energie.wallonie.be

Préambule

A l'occasion de la réforme réglementaire du secteur de l'électricité rendue nécessaire par la volonté de l'Union européenne de libéraliser les marchés de l'énergie, ***de véritables avancées sociales ont pu être prises en Wallonie*** *tant en ce qui concerne l'électricité que le gaz.*

Alors que les mesures sociales antérieures, décidées par le Comité de Contrôle du Gaz et de l'Electricité, autorisaient encore quelque ***11.000 coupures par an*** *en Wallonie, le nouveau système en vigueur permet de casser la spirale de l'endettement, interdit la coupure d'électricité et organise un accompagnement préventif des ménages en difficulté de paiement avec des moyens humains et financiers importants.*

Il a fallu près de deux ans de négociation pour trouver cet ***équilibre entre la logique économique*** *d'un marché en voie de libéralisation* ***et un droit à l'énergie*** *comme élément indispensable à la dignité humaine. Il est paradoxal de constater que la libéralisation a apporté plus de régulation publique et plus d'équilibre entre les intérêts divergents et ce pour un coût marginal. En effet, le coût des mesures sociales, y compris les mesures fédérales, relatives aux ménages en difficulté de paiement représente moins de 2% des ventes d'électricité aux ménages wallons.*

Il appartient maintenant à tous les acteurs : intercommunales, fournisseurs d'électricité, CPAS et autres organismes sociaux, de jouer leur rôle au bénéfice des ménages qui en ont réellement besoin.

Dans le même temps, des mesures analogues concernant le gaz sont en train d'être adoptées.

Namur, le 5 novembre 2003

José DARAS

Vice Président et Ministre des Transports,
de la Mobilité et de l'Energie
de la Région wallonne

Table des Matières :

Préambule
Table des matières
Introduction
Bases légales qui traitent des mesures sociales

PARTIE I – APERCU DE LA REFORME

1. Les mesures sociales en Wallonie avant la libéralisation .....p 7

2. Des situations encore dégradantes avant la libéralisation : 11.000 coupures par an .....p 7

3. Le Droit à l'énergie est inscrite dans la Constitution .....p 9

4. Enfin des mesures concrètes en région wallonne pour un droit à l'électricité .....p 10

5. En conclusion .....p 12

PARTIE II – MODE D'EMPLOI

1. Aperçu général de la libéralisation du marché de l'électricité en Belgique .....p 14

2. A qui s'adresse les nouvelles mesures sociales .....p 16

3. Définition des statuts de clients protégés – distinction à faire entre les réglementations fédérale et régionale .....p 16

   3.1. Le statut de de "clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire " *(A.M. 15/05/2003 - Art.1er)*
   3.2. Comment se faire reconnaître "clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire"
   3.3. Le statut de clients protégés bénéficiant des mesures sociales en cas de difficulté de paiement en Région wallonne *(D.12/04/2001 – Art.33)*
   3.4. Comment faire reconnaître la qualité de client protégé ? *(AGW 10/04/2003 – Art.13)*
   3.5. Quelles sont les mesures dont bénéficient les clients protégés ?
   3.6. Quelles sont les convergences et les différences entre les deux statuts sociaux (fédéral et régional) ?

4. Le tarif social spécifique .....p 21

5. La demande de fourniture d'électricité .....p 22

6. La procédure prévue en cas de difficulté de paiement .....p 23
   Etape 1 : Tout client - le rappel
   Etape 2 : Tout client - la mise en demeure
   Etape 3 : Tout client - Le placement du compteur à budget
   Etape 4 : Client protégé - fourniture minimale d'électricité pendant 6 mois
   Etape 5 : Client protégé - Le défaut récurrent de paiement
   Etape 6 : Client protégé – La saisine de la Commission Locale d'Avis de Coupure

7. La guidance sociale énergétique ..... p 31
7.1. Qu'est ce que la guidance sociale énergétique ?
7.2. Quel est le soutien financier de la Région wallonne ?
7.3. Que doit contenir la proposition de plan de guidance sociale énergétique ?
7.4. Quelle est la procédure pour introduire une proposition de Plan ?
7.5. Quelles sont les relations avec la Région wallonne pendant la mise en œuvre du Plan ?

8. Le Compteur à budget ..... p 35
8.1. Dans quel cas un compteur à budget avec limiteur de puissance est-il placé chez un client non protégé et qui paie ?
8.2. Dans quel cas un compteur à budget avec limiteur de puissance est-il placé chez un client protégé et qui paie ?
8.3. Où et comment alimenter sa carte ?
8.4. Comment retrouver un compteur normal ?

9. Comment gérer un litige avec son fournisseur d'électricité ?..... p 38
9.1. Si vous avez un litige concernant les tarifs d'électricité
9.2. Si vous avez un litige avec votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau relatif à votre compteur et aux procédures suivies en cas de difficulté de paiement

Introduction

L'objectif de ce document est d'expliquer aux intervenants sociaux de première ligne les nouvelles règles applicables aux opérateurs du marché de l'électricité, ainsi que les droits et devoirs des ménages en difficulté sociale.

Il est vrai que la répartition des compétences dans cette matière entre l'Etat fédéral et les entités fédérées ne permet pas une lecture simple et aisée des réglementations. C'est la raison pour laquelle des rappels juridiques sommaires seront opérés.

Il faut cependant attirer l'attention sur le fait que la réforme réglementaire engendrée par la libéralisation du marché de l'électricité n'est certainement pas aboutie et connaîtra encore des évolutions, des adaptations, voir des corrections.

Le lecteur est dès lors invité à rester attentif à l'évolution juridique, notamment à travers les canaux d'information habituels tels que la revue CPAS+ de l'Union des Villes et Communes de Wallonie ou encore par l'intermédiaire du Site Portail de l'Energie en Région wallonne (http://energie.wallonie.be > marché de l'énergie) qui tient à jour une rubrique relative aux mesures sociales et qui permettra de télécharger directement les mises à jour du présent document.

Un service d'aide et d'information pour bien comprendre la réglementation

Les acteurs sociaux de première ligne ne sont bien entendu pas des juristes spécialisés dans la réglementation sociale relative à l'électricité. C'est la raison pour laquelle la Région wallonne **met à leur disposition** un service d'aide et d'information relative à l'application de la réglementation présentée dans ce document.

Ce service est ouvert **UNIQUEMEN**T à l'attention des acteurs sociaux de première ligne (CPAS, asbl social,...) afin de répondre à toute question de compréhension de la réglementation relative aux procédures, aux droits et devoirs de chacun des acteurs, ...

Ce service ne prendra pas en charge un quelconque dossier individuel d'un ménage, ni n'assurera un rôle de médiation entre acteurs.

Service d'aide et d'information – Mesures sociales – Electricité
pour les acteurs sociaux uniquement

Dominique Wanlin - Téléphone : 081 33 56 57
Catherine Masson - Téléphone : 081 33 56 80
Fax : 081 30 66 00
Courriel : social.energie.dgtre@mrw.wallonie.be

Bases légales qui traitent des mesures sociales :

Etat fédéral

- Loi du 29 avril 1999 relatif à l'organisation du marché de l'électricité (M.B. 11 mai 1999), modifiée par la loi-programme (Art. 80) du 30 décembre 2001 (M.B. 31 décembre 2001), la loi du 14 janvier 2003 (M.B. 28 février 2003) et la loi du 27 février 2003 (M.B. 4 avril 2003)

- Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (M.B. 28 septembre 2002)

- Arrêté ministériel du 15 mai 2003 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire (M.B. 16 mai 2003)

Région wallonne

- Décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (M.B. 1er mai 2001), modifié par le Décret du 19 décembre 2002

- Décret wallon du 19 décembre 2002 relatif au marché régional du gaz (M.B. 11 février 2003)

- Arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (M.B. 13 juin 2003)

- Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la Commission locale d'avis de coupure (M.B. 20 août 2003)

- Arrêté du Gouvernement wallon du 27 novembre 2003 relatif à la guidance sociale énergétique

- Projet de Règlement technique (approuvé en première lecture le 24 juillet 2003) pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci (soumis à l'avis du Conseil d'Etat).

Dans toute la mesure du possible, on mettra en référence des paragraphes du présent mode d'emploi la disposition légale qui s'y rapporte de la manière suivante :

Le type de texte légale	(L. – Loi, D. – Décret, AR – Arrêté royal, AGW – Arrêté du Gouvernement wallon)
La date d'adoption du texte	
Le numéro d'article correspondant	

Exemple : D.29/04/2003 - Art.7

PARTIE I – APERCU DE LA REFORME

1. Les mesures sociales en Wallonie avant la libéralisation

Avant la libéralisation du marché de l'électricité, les mesures sociales relatives à un ménage en difficulté de paiement menaient à **une pression sur la dette sous la menace de coupure** de l'alimentation électrique.

Ces mesures étaient principalement déterminées par le Comité de Contrôle de l'Electricité et du Gaz, qui regroupaient les acteurs du secteur :

1. l'accès à un tarif social spécifique pour **un nombre limité de statuts sociaux** (revenus d'intégration, allocation de survie pour les handicapés et les personnes âgées, ...) ;

2. une procédure de rappel et de mise en demeure pour les ménages en difficulté de paiement, conduisant à la **coupure si les dettes n'étaient pas réglées** ;

3. le financement d'un petit Fonds d'Entraide pour permettre aux CPAS d'assurer un accompagnement des ménages en difficulté de paiement .

Les pouvoirs publics n'avaient que peu légiférés :

4. Le Décret wallon du 4 juillet 1985 relatif à la fourniture d'un minimum d'électricité pour les usages domestiques qui remplaçait la coupure par l'imposition d'un limiteur de puissance électrique de 2A (puis 4A quelques années plus tard), uniquement pour des catégories limitées de clients protégés en difficulté de paiement ;

5. Le Décret wallon du 21 février 1991 portant création de commissions locales d'avis de coupure de gaz et d'électricité qui met sur pied dans chaque commune une commission qui examine la situation sociale de chaque ménage, **après coupure !** et qui décide, le cas échéant, de restaurer l'alimentation électrique.

2. Des situations encore dégradantes avant la libéralisation : 11.000 coupures par an

Le bilan de l'application de ces mesures sociales montrent combien elles constituaient encore une réponse inadaptée aux problèmes posés. Quelques constats :

6. **la procédure** suivie en cas de difficulté de paiement d'un ménage **pouvait durer plusieurs mois** ce qui avait pour effet de laisser courir et augmenter la dette d'un ménage en difficulté – sans que celui-ci en soit bien conscient;

7. l'aboutissement de la procédure (coupure ou paiement de la dette) plaçait l'intercommunale – créancier en position de force et obligeait quasiment le ménage à **payer en priorité ses dettes d'énergie** (parfois importantes parce que la procédure est longue avant d'arriver à ce stade) avant tout autre dépense : nourriture, logement, soins de santé, éducation des enfants;

8. les mesures sociales étant essentiellement le fait de **recommandations** (qui n'ont pas de valeur légale) du Comité de Contrôle de l'Electricité et du Gaz, il n'y avait **pas un véritable droit à l'énergie** qui permettait de trancher en cas de litige et d'intervenir en cas d'abus.

9. **Le rôle des CPAS était limité à la gestion de la crise financière** pour non paiement de la dette vis à vis du fournisseur d'électricité. Non seulement les moyens prévus pour les CPAS étaient faibles, mais aucun rôle préventif ou curatif ne leur était attribué.

10. **la coupure de l'alimentation électrique pour cause de dette d'un ménage constitue une atteinte à sa dignité** : sans électricité pas de lumière, pas de frigo, pas de télévision ou de radio, pas de chauffage central, pas de machine à laver, ... Il s'agit bel et bien d'une sanction dégradante.

Quelques statistiques sociales en matière d'électricité et de gaz – avant libéralisation (2001) :

11. les intercommunales ont accordé en 2001 quelque **81.000 plans de paiement** (étalement des dépenses) pour rembourser les dettes. Ce qui traduit les difficultés financières de nombreux ménages.

12. Le **remboursement mensuel moyen** des plans de paiement accordés par les intercommunales était **de 126,5 EUR** (5.100 BEF), ce qui peut paraître très lourd pour des ménages à faible revenu ;

13. **31%** des plans de paiement n'étaient **pas été respectés** ce qui démontrent les conditions inadéquates de négociation de ces plans de paiement ;

14. dans la pratique, les mesures sociales antérieures conduisaient néanmoins à **11.000 coupures par an** (moins de 50% de remises en service après 30 jours) ;

15. **la dette moyenne à la coupure s'élevait à 768,5 EUR** (31.000 BEF) ce qui correspond à environ 1 an et 3 mois de consommation électrique d'un ménage wallon moyen; ceci illustre les délais extrêmement longs avant intervention, ce qui accroît la spirale de l'endettement des ménages manifestement en difficulté.

3. Le Droit à l'énergie est inscrite dans la Constitution

La Constitution du peuple belge stipule que « *chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. A cette fin, la loi, le décret ou la règle … garantissent … les droits sociaux … et déterminent les conditions de leur exercice*. »

La Constitution précise en outre que ce droit à la dignité humaine implique le droit à l'aide sociale, à un logement décent et à l'épanouissement social.

Appliquée à la dimension énergétique, **ce droit implique l'accès à l'énergie comme élément indispensable à une vie décente**. On ne peut en effet se passer ni d'électricité pour l'éclairage, l'accès à des équipements de communication (téléphone, radio, TV, ordinateur, …), le fonctionnement d'appareils électroménagers (lave-linge, fer à repasser, lave-vaisselle), ni d'énergie de chauffage (gaz et mazout principalement) dans un logement correctement équipé sans altérer significativement le confort minimal nécessaire à la vie « moderne et civilisée» dans nos régions.

Les principes d'un droit à l'énergie sont :

- la garantie d'un **droit équitable à l'accès à la fourniture d'énergie** pour les personnes socialement en difficulté ;
- la **responsabilisation des personnes en difficulté** afin de casser la logique d'endettement ;
- l'offre de services de **guidance énergétique sociale de qualité** adaptée aux ménages en difficulté.

Il faut cependant bien rappeler les caractéristiques particulières de chacun des vecteurs énergétiques visés :

- pour le gaz et l'électricité il s'agit de flux continus entre un réseau de distribution et le consommateur contrôlé par un compteur ; le paiement des fournitures est étalé tout au long de l'année avec une facture-bilan au terme de l'année écoulée ; cependant, pour le gaz, l'essentiel des consommations sont concentrées sur la période de chauffe (Novembre à Mars) ;

- pour le mazout et le propane, il s'agit de fournitures par réservoir. La relation entre le fournisseur et le consommateur est rythmée par l'état des réserves, le paiement suivant ce rythme, même si des modalités d'étalement existent.

Ainsi, les compétences régionales relatives à la mise en œuvre de ces principes sont explicites pour le secteur du gaz et de l'électricité. Pour les autres vecteurs, principalement le mazout et le propane, compte tenu de la répartition des compétences, des mesures analogues, fédérales, devraient être prises et **aucune mesure sociale fédérale n'existe pour le mazout et le propane.**

4. Enfin des mesures concrètes en Région wallonne pour un droit à l'électricité

Les nouvelles mesures sociales wallonnes en vigueur aujourd'hui en matière de droit à l'électricité (détaillées en partie II) sont fondées sur les logiques suivantes :

Casser la spirale de l'endettement

En cas de difficulté de paiement d'un ménage, la procédure décrite prévoit d'**intervenir rapidement** (en moins de trois mois – ce qui correspond à une facture moyenne d'électricité de 150 EUR) pour éviter les mécanismes de fuite de la réalité et l'aggravation de la dette.

Responsabiliser les ménages en difficulté

Les ménages en difficulté de paiement se voient très rapidement **placer un compteur à budget**. Ce type de compteur a l'avantage de responsabiliser les ménages par rapport à leurs ressources financières puisqu'ils doivent prépayer leur consommation. Le prix du kWh reste identique. Il n'y a donc **plus jamais de coupure**.

Dissocier la dette passée du présent

La dette générée avant le placement du compteur ne peut en aucun cas être imputée sur la consommation future d'électricité. Elle doit se régler suivant le droit privé comme n'importe qu'elle autre dette. **Le créancier – fournisseur d'électricité n'est un pas un créancier prioritaire**. Généralement, un client en difficulté de paiement d'électricité cumule également d'autres dettes et d'autres difficultés d'ordre social. C'est à travers les mécanismes d'aides sociales que des solutions pourront être trouvées : guidance sociale, guidance budgétaire, médiation de dettes ou, dans les cas les plus graves, procédure de gestion collective de dettes.

Toute personne en difficulté peut devenir client protégé

Des mesures particulières sont prises pour certaines catégories de ménages dont le statut social est réputé faible (dépendant du revenu d'intégration sociale, d'une allocation d'aide, de remplacement, ...) **et** pour ceux qui se sont placés dans un processus d'aide sociale pour s'en sortir : sous guidance éducative et budgétaire par un CPAS, sous médiation de dettes ou sou gestion collective de dettes ; **la définition est donc ouverte à tous ceux qui sont en difficulté et qui cherche à s'en sortir !**

Pouvoir consommer un minimum d'électricité

Pour les clients protégés, le compteur à budget est muni d'un **limiteur de puissance fixé à 1300 Watts** (extensible à 2600 W si le CPAS intervient) . Ainsi, si le compteur à budget n'est plus alimenté parce qu'un ménage n'a pu pré-payer ses consommations, automatiquement il dispose d'une fourniture minimale garantie. Mais les consommations devront toujours être payées.

Une CLAC pour les ménages qui ne s'en sortent pas

Les clients protégés qui n'ont pu alimenter leur compteur à budget et qui ont bénéficié de la fourniture minimale garantie pendant une période de 6 mois sans avoir réglé cette dette sont entendus par la CLAC (Commission Locale d'Avis de Coupure) pour examiner leur situation sociale et trouver des solutions.

La CLAC qui rassemble le CPAS et le fournisseur d'électricité est appelé à prendre trois types de décision :

- **effacer totalement ou partiellement la dette** du ménage qu'il a accumulée pendant la période de 6 mois sous 1300W dans le but de l'aider à s'en sortir;

- recommander la **réalisation** par le CPAS **d'une guidance sociale énergétique** pour aider le ménage à faire des économies d'énergie dans son logement.

- **Maintenir ou suspendre la fourniture minimale garantie** pour cause de mauvaise volonté manifeste du ménage (pas de suspension effective entre le 15 novembre et le 15 mars). Si la fourniture minimale garantie est suspendue, la client a toujours la faculté d'alimenter librement son compteur à budget, mais dans ce cas il doit obligatoirement approvisionner son compteur pour disposer d'électricité.

Une guidance sociale énergétique de qualité

Les CPAS sont invités à mettre sur pied, outre ses missions relatives à la gestion de la crise financière liée à la dette d'énergie (guidance sociale et budgétaire ou encore de la médiation de dettes), un véritable accompagnement de ménage dans la gestion énergétique de son logement.

Cette guidance sociale énergétique revêtira deux aspects :

- **des informations, conseils, recommandations adaptées à la situation des ménages en difficulté** et à leur logement pour économiser l'énergie sans rentrer dans un langage technique ou d'investissements systématiques et donc principalement axés sur le comportement et les trucs et ficelles pour économiser. Ceci peut se matérialiser par une guidance personnalisée et/ou par la mise en œuvre d'un programme spécifique d'information et de sensibilisation conçu et adapté au public cible ;

- un accompagnement et **une aide pour accéder aux aides financières** existantes (MEBAR, primes du fonds énergie, ...) et le cas échéant assurer une avance financière pour réaliser des investissements énergétiques performants.

Des formations à destination des assistants sociaux sont d'ores et déjà prévues par la région wallonne.

Un régulateur, des contrôles et des sanctions possibles

La Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE) a été créé pour devenir le régulateur du marché wallon de l'électricité et du gaz. Il est appelé à vérifier notamment si les règles décrites par la loi, et notamment les mesures sociales, sont appliquées correctement par les opérateurs du marché. La CWaPE dispose également d'un pouvoir de sanctions administratives (amendes) le cas échéant.

Des moyens financiers importants pour les CPAS

16 millions EUR par an pour les CPAS wallons provenant du Fonds social énergie fédéral afin d'assurer essentiellement :

- l'accompagnement et la guidance sociale et budgétaire nécessaires (et notamment la négociation de plans de paiement et la mise en place d'une guidance budgétaire) - financement de personnel au sein des CPAS;
- l'octroi d'une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité ;
- l'intervention concernant l'apurement de factures non payées.

4,5 millions EUR par an pour les CPAS wallons provenant du Fonds Energie de la Région wallonne pour financer :

- la formation des CPAS pour réaliser la guidance sociale énergétique ;
- l'apurement de la dette de consommation électrique sous 1300W par décision de la CLAC ;
- la réalisation d'actions préventives de guidance sociale énergétique par les CPAS, y compris le cas échéant une aide à l'investissement.

5. En conclusion

Le système mis en place par la nouvelle réglementation wallonne à l'initiative de José Daras, Vice-Président et Ministre des Transports, de la Mobilité et de l'Energie constitue **une avancée sociale significative** qui définit les droits et devoirs tant des opérateurs du marché de l'électricité, que ceux des ménages en difficulté et des acteurs sociaux.

En tout état de cause, **il ne peut plus y avoir de coupure d'électricité** pour cause de dette d'un ménage et tout est mis en place pour aider et accompagner les ménages en difficulté **sans jamais laisser leur situation s'aggraver**. Des moyens humains et financiers importants ont été mis en place pour permettre la réussite de cette réforme.

Tant les intercommunales que les CPAS ont été largement informés et aucun obstacle majeur n'a été soulevé. Il appartient maintenant à chacun d'eux de mettre en œuvre les dispositions décidées par le Gouvernement wallon au bénéfice des ménages wallons en difficulté qui en ont réellement besoin.

PARTIE II – MODE D'EMPLOI

1. Aperçu de la libéralisation du marché de l'électricité en Belgique

Par son adhésion à l'Union européenne, la Belgique est tenue de respecter ses décisions et d'intégrer dans son droit interne les dispositions législatives qui s'imposent notamment pour appliquer les Directives européennes décidées à l'échelon supérieur.

Il en est ainsi de la *Directive 96/92/CE concernant des règles communes pour les marchés intérieurs de l'électricité* qui consacre au niveau européen les mesures à prendre pour assurer une ouverture du marché de l'électricité à la concurrence. Pour être effective, cette Directive doit faire l'objet d'une transposition, c'est à dire être traduite par des textes législatifs dans le droit interne de chaque état membre. Bien entendu, chaque Directive laisse une certaine latitude dans la manière précise avec laquelle l'objectif doit être atteint, ce qui explique certaines différences dans la manière dont les différents marchés de l'énergie nationaux, et même régionaux, ont connu leur processus de libéralisation.

En Belgique, la répartition des compétences dans le domaine de l'énergie, et de l'électricité en particulier, est partagée entre l'Etat fédéral et les Régions :

- l'Etat fédéral est compétent principalement pour :
  - le réseau de transport de l'électricité (d'une tension >70 kV) ;
  - les installations de productions d'électricité raccordées au réseau de transport;
  - les tarifs (structure tarifaire, ...) ;
  - les règles économiques en général.

- les Régions sont compétentes pour :
  - le réseau électrique de distribution (d'une tension $\leq$ 70kV) , ce qui concerne donc les règles applicables aux opérateurs et aux clients raccordés à ce réseau et notamment certaines mesures sociales ;
  - les énergies renouvelables et l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Les nouvelles réglementations belges en matière de libéralisation du marché de l'électricité qui transposent la directive européenne ont réorganisé le système belge qui était basé sur :

- une situation de quasi-monopole pour la production, le transport et la distribution d'électricité ;
- un Comité de Contrôle de l'Electricité et du Gaz (CCEG) qui regroupait principalement les opérateurs du marché en vue de déterminer les règles du marché sur une base consensuelle, les pouvoirs publics ne pouvant intervenir.

Aujourd'hui, une séparation économique et juridique très nette a été mise en place entre la production d'électricité, le transport, la gestion technique des réseaux de distribution et les fournisseurs d'électricité. Cela signifie notamment pour les intercommunales d'aujourd'hui une modification de leur mission : l'intercommunale devient un gestionnaire technique du réseau de distribution, appelé GRD, et ne pourra plus assurer sous cette forme la vente de l'électricité à des clients qui ont accès au marché libéralisé (clients éligibles). Ce sera le rôle des fournisseurs d'électricité. Cela signifie également que dans ce nouveau marché le prix de l'électricité est également libéralisé.

Il faut aussi mentionner qu'à chaque niveau de pouvoir un organisme de contrôle du marché et du respect des règles a été mis en place : CREG[1] (fédéral), CWaPE (Région wallonne), VREG (Région flamande), IBGE (Région bruxelloise), avec pouvoir de sanction.

Pour permettre aux opérateurs du marché wallon de s'adapter progressivement aux nouvelles règles de la libéralisation, celle-ci a été planifiée de manière progressive. Ainsi, les plus gros consommateurs (les industries) ont pu les premiers bénéficier du choix de leur fournisseur et ce n'est que progressivement, en fonction du volume annuel de consommation, que les consommateurs deviennent éligibles, c'est à dire ont le choix de leur fournisseur. Il est vrai qu'en Flandre, tous les clients, même résidentiels, ont accès au marché libéralisé depuis le mois de juillet 2003.

En Wallonie, tous ceux qui n'ont pas encore le choix de leur fournisseur restent approvisionnés exclusivement par le GRD (l'ex-intercommunale de distribution) qui doit néanmoins déjà respecter de nouvelles règles, le marché étant de toute manière complètement libéralisé au plus tard pour 2007.

Le Comité de Contrôle de l'Electricité et du Gaz a été supprimé le 30 juin 2003 et le rôle qu'il exerçait pour le segment de marché non libéralisé (càd pour les clients qui ne peuvent pas encore choisir leur fournisseur) a été transféré à la CREG *(L.29/04/1999 modifiée – Art.20).*

En conclusion, tant que les clients résidentiels wallons –les ménages– n'ont pas accès au marché libéralisé, l'intercommunale d'électricité, qui est devenu aujourd'hui le gestionnaire du réseau de distribution (GRD), reste le fournisseur exclusif d'électricité (*D.12/04/2001 – Art.27§4, Art.30*).

Dans le texte qui suit, on distingue clairement le rôle du fournisseur d'électricité et celui du GRD, même si, tant que le client résidentiel n'a pas accès au marché libéralisé, il s'agit pour l'instant du même opérateur.

[1] CREG : Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz, CWAPE : Commission Wallonne pour l'Energie, VREG : Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits en Gasmarkt, IBGE : Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement

2. A qui s'adresse les nouvelles mesures sociales

La nouvelle législation relative au marché de l'électricité a rénové le dispositif social existant précédemment. Il faut attirer l'attention sur le fait que ces mesures sociales s'appliquent exclusivement aux clients résidentiels[2] d'un fournisseur d'électricité pour leur résidence principale. Selon le cas, on distinguera les mesures applicables aux clients résidentiels en général et celles relatives aux clients dit protégés.

3. Définition des statuts de clients protégés – Distinction à faire entre les réglementations fédérale et régionale

Chaque niveau de pouvoir a donné ses propres définitions des clients bénéficiant d'un statut spécial en fonction des mesures sociales qu'ils ont prises. Malheureusement, elles ne sont pas parfaitement identiques.

Au niveau fédéral, on parle de "*clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire* " ; ceux-ci bénéficient du "*tarif social spécifique*".

Au niveau régional, on parle de "*clients protégés*"; ceux-ci bénéficient des mesures de protection sociale décrit par la réglementation wallonne lorsqu'ils connaissent des difficultés de paiement de leur facture.

3.1. Le statut de "clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire " *(A.M. 15/05/2003 - Art.1er)*

Les bénéficiaires du tarif social spécifique, appelé "Clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire" sont :

tout abonné client final pour sa résidence principale ou toute personne vivant sous le même toi qui bénéficie d'une décision d'octroi

- du revenu d'intégration ;
- du revenu garanti ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées) ;
- pour les handicapés, d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II,III, IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65% ;
- d'une allocation d'attente relative aux points précédents;
- d'une aide sociale financière du CPAS s'il est inscrit au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale (réfugiés régularisés).

Le texte intégral de l'arrêté est repris dans le tableau ci-joint.

[2] Une personne locataire qui vit dans un logement dont les charges d'électricité sont intégrées dans son loyer ne peut être considérée comme client protégé même si elle rentre dans les définitions car dans ce cas le client du fournisseur est le propriétaire du logement et non le locataire. La seule solution envisageable est de pouvoir placer un compteur électrique spécifique au logement et de disposer d'un contrat d'alimentation d'électricité directement au bénéfice de la personne en question.

clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire

(Art.1er de l'Arrêté Ministériel du 15 mai 2003 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire)

Pour l'application du présent arrêté, il faut entendre par « clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire » au sens de l'article 20, § 2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, modifié par la loi du 20 mars 2003 portant modification de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, de la loi du 8 août 1980 relative aux propositions budgétaires 1979-1980 et de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité :

A. tout abonné client final qui peut prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit bénéficie d'une décision d'octroi :

   1. du revenu d'intégration accordé par le C.P.A.S. de sa commune en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale;

   2. du revenu garanti aux personnes âgées, en vertu de la loi du 1er avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) en vertu de la loi du 22 mars 2001;

   3. - d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail ou une invalidité d'au moins 65 %, en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés;
      - d'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés;
      - d'une allocation d'intégration aux handicapés appartenant aux catégories II, III ou IV, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés;

   4. d'une allocation d'aide aux personnes âgées, en vertu des articles 127 et suivants de la loi du 22 décembre 1989;

   5. d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne en fonction de la loi du 27 juin 1969;

   6. d'une aide sociale financière dispensée par un C.P.A.S. à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale.

B. Par assimilation aux catégories 2, 3, 4 et 5 du point A, le bénéficiaire d'une allocation d'attente, soit du revenu garanti aux personnes âgées, soit d'une allocation aux handicapés, soit d'une allocation d'aide aux personnes âgées, qui lui est accordée par le C.P.A.S.

   Sont exclues du bénéfice du tarif social spécifique, les consommations :
   - des résidences secondaires;
   - des communs des immeubles résidentiels;
   - des abonnés professionnels;
   - des abonnés occasionnels.

3.2. Comment se faire reconnaître "clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire" (A.M. 15/05/2003 – Art.1 point A.)

Pour obtenir le statut de "clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire" et bénéficier du tarif social spécifique, il suffit d'en apporter la preuve à son fournisseur d'électricité.

On peut donc considérer que tout document administratif qui atteste du statut social du client (ou de la personne qui vit sous toit) doit suffire pour demander la fourniture d'électricité au tarif social spécifique.

3.3. Le statut de clients protégés bénéficiant des mesures sociales en cas de difficulté de paiement en Région wallonne *(D.12/04/2001 – Art.33)*

Les clients protégés sont :

- les personnes (ou l'ascendant et le descendant vivant sous le même toit ou le cohabitant) qui bénéficient
  - du minimum d'existence[3] ;
  - du revenu garanti aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées) ;
  - s'ils sont handicapés, d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II,III, IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
  - d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65% ;
  - d'une avance sur prestation visée aux 4 points précédents.
- les personnes qui bénéficient d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS ;
- les personnes qui font l'objet d'un suivi assuré par une centre de médiation de dettes agréé ou qui sont sous règlement collectif de dettes;
- les personnes qui perçoivent un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral, à savoir les réfugiés régularisés et les candidats réfugiés recevant une aide financière du CPAS.

Les références légales et précises sont reprises dans le tableau ci-joint.

On remarquera que toute personne en difficulté financière qui se place sous guidance éducative de nature budgétaire ou sous médiation de dettes bénéficie dès lors du statut de client protégé. Il s'agit donc bien d'une définition ouverte.

3 **ATTENTION** : depuis l'entrée en vigueur de la Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (M.B. 31 juillet 2002, les mots « minimum d'existence » sont remplacés par « revenu d'intégration ».

Clients protégés

(*Art. 33 du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*)

§ 1 er . Les clients finals répondant aux critères d'une des catégories suivantes sont réputés «clients protégés» :

1°) tout consommateur qui bénéficie du minimum de moyens d'existence en vertu de la loi du 7 août 1974 instituant le droit à un minimum de moyens d'existence **(ATTENTION[3]) ;**

2°) tout consommateur dont un ascendant ou un descendant vivant sous le même toit ou dont le cohabitant bénéficie du minimum de moyens d'existence en vertu de la loi du 7 août 1974 instituant le droit à un minimum de moyens d'existence ;

3°) tout consommateur qui bénéficie ou dont un ascendant ou un descendant vivant sous le même toit ou dont le cohabitant bénéficie d'une décision d'octroi :

a. du revenu garanti aux personnes âgées, en vertu de la loi du 1er avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées ;
b. d'une allocation de remplacement de revenus, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;
c. d'une allocation d'intégration, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés, en tant que handicapé appartenant aux catégories II, III ou IV définies par l'arrêté ministériel du 30 juillet 1987 fixant les catégories et le guide pour l'évaluation du degré d'autonomie en vue de l'examen du droit à l'allocation d'intégration ;
d. d'une allocation d'aide aux personnes âgées, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;
e. d'une allocation de handicapé à la suite d'une incapacité permanente de travail ou d'une invalidité d'au moins 65 %, en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés, dans les limites fixées par l'article 28 de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;
f. d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne, en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés dans les limites fixées par l'article 28 de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;

4°) tout consommateur qui bénéficie d'une avance sur une prestation visée aux 1°, 2° et 3° qui lui est accordée par le centre public d'aide sociale ;

5°) tout consommateur qui bénéficie d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un centre public d'aide sociale ou qui fait l'objet d'un suivi assuré par une institution agréée en application du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes et les médiateurs visés à l'article 1675/17 du Code judiciaire ;

6°) tout consommateur qui perçoit un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'État fédéral sur la base des articles 4 et 5 de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'aide sociale.

3.4. Comment faire reconnaître la qualité de client protégé ? *(AGW 10/04/2003 – Art.13)*

Pour être reconnu client protégé et bénéficier des mesures sociales particulières, le client (ou par l'intermédiaire du CPAS) doit introduire auprès de son fournisseur une attestation dont le modèle est déterminé par le Ministre.

Pour ceux qui bénéficient d'un statut irréversible (pensionné ou handicapé), l'attestation doit être introduite une seule fois à son fournisseur. Pour tous les autres (minimum d'existence – revenu d'intégration, guidance éducative, médiation de dettes, gestion collective de dettes, secours de l'Etat fédéral), l'attestation doit être introduite chaque année auprès de son fournisseur d'électricité. Dès lors que le client change de fournisseur, suite à un déménagement par exemple, il doit présenter son attestation à son nouveau fournisseur.

3.5. Quelles sont les mesures dont bénéficient les clients protégés ?

Les clients protégés bénéficient de plusieurs mesures :

- le placement gratuit, en cas d'incapacité de paiement de ses factures, d'un compteur à budget, avec une fourniture minimale de 1300W (extensible à 2600W) si le compteur n'est plus alimenté ;
- l'intervention du CPAS pour assurer l'accompagnement et la guidance sociale et budgétaire (négociation de plan de paiement , mise en place d'une guidance budgétaire, octroyer une aide financière pour l'apurement de factures) et éventuellement des mesures sociales préventives en matière d'énergie ;
- l'examen de la situation du client par la Commission Locale d'Avis de Coupure (CLAC), avant suspension éventuelle de la fourniture minimale garantie, lorsque celui-ci n'a plus alimenté son compteur à budget pendant plus de 6 mois ;
- la faculté pour la CLAC de décider, sous condition, d'une remise de dettes pour la consommation d'électricité sous limiteur de puissance et de proposer au CPAS de réaliser une guidance sociale énergétique.

Toutes ces mesures sont explicitées ci-après.

3.6. Quelles sont les convergences et les différences entre les deux statuts sociaux (fédéral et régional) ?

FEDERAL **clients protégés résidentiels** **à revenus modestes ou à situation précaire** *Tarif social spécifique*		**REGION WALLONNE** **Clients protégés** *Mesures sociales applicables* *en cas de difficulté de paiement*
tout abonné client final pour sa résidence principal ou toute personne vivant sous le même toi qui bénéficie d'une décision d'octroi	idem	les personnes (ou l'ascendant et le descendant vivant sous le même toit ou le cohabitant) qui bénéficient
o du revenu d'intégration ;	idem	o du minimum d'existence ;
o du revenu garanti ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées) ;	idem	o du revenu garanti aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées) ;
o d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II,III, IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne pour les handicapés ;	idem	o d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II,III, IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne pour les handicapés ;
o d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65% ;	idem	o d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65% ;
	RW	o d'une avance sur prestation visée aux 4 points précédents
o d'une allocation d'attente relative aux points précédents	fédéral	
	RW	les personnes qui bénéficient d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS ;
	RW	les personnes qui font l'objet d'un suivi assuré par une centre de médiation de dettes agréé ou qui sont sous règlement collectif de dettes;
o d'une aide sociale financière du CPAS si il est inscrit au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale. (réfugiés régularisés recevant une aide financière du CPAS)	fédéral	
	RW	les personnes qui perçoivent un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral. (Réfugiés régularisés et candidats réfugiés recevant une aide financière du CPAS)

4. Le tarif social spécifique *(A.M.15/05/2003)*

Le tarif social spécifique est déterminé par l'Etat fédéral. Les « *clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire* », dès lors qu'ils sont reconnus comme tels, bénéficient du tarif social spécifique quelque soit leur fournisseur, à savoir :

- pas de redevance ;
- les 500 premiers kWh gratuits ;
- un très légère baisse du prix du kWh (dont il serait trop compliqué d'expliquer ici la nature et l'ampleur).

5. La demande de fourniture d'électricité

Tout client peut introduire auprès d'un fournisseur d'électricité une demande de fourniture d'électricité. Un client protégé peut aussi demander (directement) au gestionnaire de réseau d'assurer sa fourniture d'électricité au tarif social *(D. 12/04/2003 – Art.9 et AGW 10/04/2003 – Art.11,12).*
Le client doit recevoir du fournisseur :

- les conditions générales de fourniture ;
- les dispositions relatives aux clients protégés ;
- les informations relatives au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance ;
- la procédure suivie en cas de défaut de paiement.

Les tarifs du fournisseur mentionnent les prix pratiqués au kWh consommé par tranche horaire (en fonction de l'heure et éventuellement du jour) ainsi que la facture annuelle d'un client-type correspondant aux courbes de charge spécifiques (son profil de consommation au cours de la journée et du jour), ceci afin de permettre de comparer les prix entre fournisseurs.

Lorsqu'il s'agit de raccorder de manière standard un logement ne disposant pas de compteur, les délais de raccordement ne peuvent excéder trente jours, à la condition que tous les permis et les autorisations requis aient été accordés (*Projet de règlement technique 24/07/2003 - Art.99,§3*).

ATTENTION - Un bâtiment qui fait l'objet d'un nouveau raccordement et qui sert d'habitation à des personnes physiques, doit être équipé d'une installation individuelle de mesure par logement, sauf exceptions prévues par la législation applicable. *(Projet de règlement technique 24/07/2003 - Art.161)*

Lorsqu'il s'agit de mettre en service un compteur électrique desservant un logement, le gestionnaire de réseau est tenu de le réaliser dans les 3 jours ouvrables *(Projet de règlement technique 24/07/2003 - Art.101)*

Un fournisseur ne peut refuser d'alimenter un client résidentiel, même s'il s'agit d'un client protégé qui demande d'être alimenté au tarif social, et il doit le faire à des conditions non-discriminatoires, c'est à dire qu'il ne peut introduire des différences de traitement pour certains clients justifiées pour des raisons de statut, de niveau de revenu ou de lieu de résidence *(AGW 10/04/2003 – Art.14).*

Un seule exception : Si un client protégé a contracté une dette pendant la période où il a bénéficié d'une fourniture minimale garantie d'électricité sans avoir alimenté sa carte et qu'il n'a pas trouvé d'accord quant au paiement de cette dette avec son ancien fournisseur, le nouveau fournisseur (mais pas le gestionnaire de réseau) auquel le client s'adresse, peut refuser sa demande d'alimentation en électricité tant que ce client n'a pas trouvé de solution au remboursement de sa dette *(AGW 10/04/2003 – Art.14).*

6. La procédure prévue en cas de difficultés de paiement

L' « Arrêté du 10 avril 2003 du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité » décrit et remplace la procédure précédente (émanant du CCEG et intégrant les Décret wallon de 1985 -fourniture minimale- et 1991 -CLAC- Ces derniers sont abrogés) à suivre en cas de difficulté de paiement d'un client, qu'il soit protégé ou non.

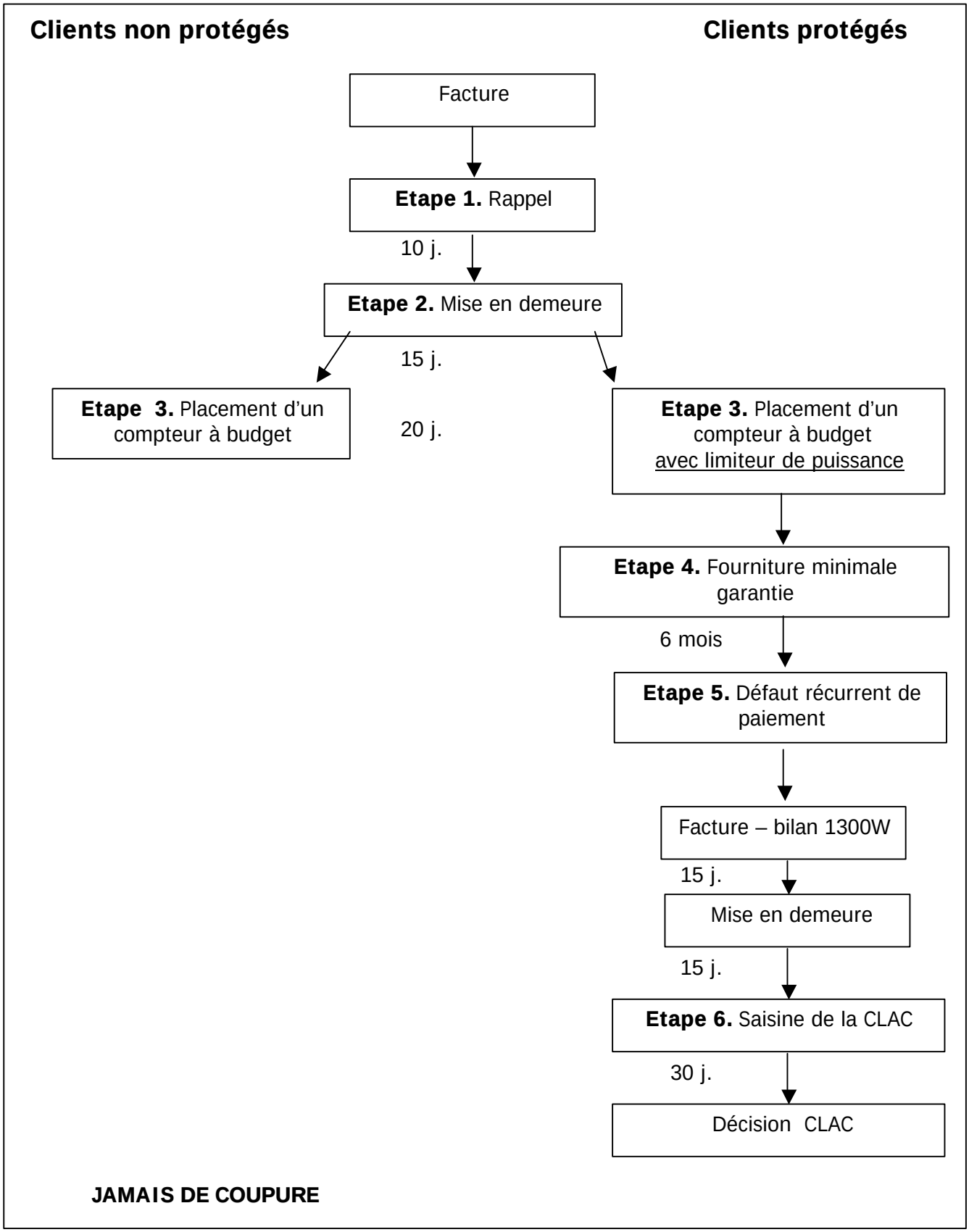
La nouvelle procédure se distingue suivant qu'il s'agit d'un client ayant le statut de client protégé ou non. Elle est basée sur le principe d'une intervention rapide en cas de non-paiement qui aboutit d'office au placement d'un compteur à budget, sans condition relative à la dette antérieure. **Il n'y a donc ni coupure, ni pression relative à la dette d'électricité antérieure avant le placement d'un compteur à budget**. Cette dette doit se régler comme n'importe quelle autre dette.

Après placement du compteur à budget, le client non protégé a la faculté d'alimenter sa carte à budget sans aucune contrainte quant au règlement de la dette passée.

Le client protégé quant à lui bénéficie complémentairement d'un limiteur de puissance. Si il n'alimente pas sa carte à budget, alors le limiteur de puissance lui fournira un minimum d'électricité, mais les consommations devront toujours être payées. Si les consommations d'électricité fournies sous limiteur de puissance restent impayées, après une période de 6 mois, la CLAC pourra évaluer la situation du client protégé : maintien ou suspension de la fourniture minimale garantie (tout en conservant la faculté au client de recevoir de l'électricité s'il alimente sa carte à budget), apurement de la dette sous 1300 W, guidance sociale énergétique du ménage. En aucune manière, le client ne pourra être coupé.

On constatera également qu'un client qui ne dispose pas du statut de client protégé et qui se retrouve dans une procédure qui risque de le mener au compteur à budget peut passer dans la catégorie de client protégé dès lors qu'il est pris en charge par le CPAS ou un centre de médiation de dettes ou qu'il est sous règlement collectif de dettes et qu'il en fournit l'attestation à son fournisseur.

a procédure en cas de difficulté de paiement (interruptible dès qu'une solution a pu être trouvée) comprend 3 ou 6 étapes suivant le statut du client :



Etape 1 : Tout client - le Rappel *(AGW 10/04/2003 – Art.15,)*

Lorsqu'un client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue, le fournisseur envoie un rappel comprenant les mentions suivantes :

- la nouvelle date d'échéance du paiement (au minimum 10 j.) ;
- les coordonnées du service du fournisseur pour la négociation d'un plan de paiement ;
- la faculté de faire appel au CPAS ou à un médiateur agréé (ainsi que leurs coordonnées) ;
- la faculté de demander un compteur à budget ;
- la procédure suivie si le client ne trouve pas de solution quant au paiement de sa facture.

Etape 2 : Tout client - la Mise en demeure *(AGW 10/04/2003 – Art.16)*

Au terme du délai prévu par le rappel, le fournisseur adresse au client, par recommandé, une mise en demeure si celui-ci n'a pas soit :

- acquitté le montant de sa facture ;
- conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur ;
- entrepris des négociations pour conclure un plan de paiement par l'intermédiaire du CPAS où d'un service de médiation de dettes. Dans ce cas, le service auquel le client fait appel lui fournit une attestation qu'il transmet à son fournisseur.

Ce courrier précise qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, **le client sera considéré en défaut de paiement**.

Etape 3 : Tout client - Le Placement du compteur à budget *(AGW 10/04/2003 – Art.17, Art.18, Art.19)*

Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, celui-ci se voit installer automatiquement à son domicile un compteur à budget muni d'un système rechargeable (carte à puce, ...). Le placement ne peut en aucun cas être conditionné à une solution relative à la dette impayée.

Pour le client protégé, le compteur à budget est muni d'un limiteur de puissance à 1 300W. En région wallonne, secteur francophone, cette puissance minimale peut être augmentée jusqu'à maximum 2600W à la demande du CPAS[4] lorsqu'il juge que la situation sociale et la composition de famille du client le justifient. Dans ce cas, le CPAS prend en charge la moitié de la facture du client pour les consommations réalisées pour la puissance électrique demandée. Dans le secteur germanophone, cette disposition n'est pas d'application sauf à légiférer en la matière au niveau de la Communauté germanophone.

4 Uniquement les CPAS situés sur le territoire de la Région wallonne de langue française - *AGW 10/04/2003 – Art.24§4*

Fonctionnement du compteur à budget (voir chapitre correspondant)
Pour obtenir du courant dans des conditions normales, le client doit simplement alimenter sa carte, au même tarif que précédemment. Si sa carte est vide le courant se coupe (voir chapitre – le compteur à budget).

Le client protégé dispose d'un compteur à budget muni d'un limiteur de puissance. Tant que le client protégé alimente sa carte à budget, il reçoit normalement son courant électrique. Lorsque sa carte est vide et qu'il ne la recharge pas, il reçoit néanmoins du courant électrique dont la puissance délivrable correspond à 1300W.

Lors du placement du compteur à budget, la **procédure prévue** impose que :

- le client reçoive confirmation de son défaut de paiement et du placement imminent (**dans les 20 jours**[5]) d'un compteur à budget à son domicile. Par cette confirmation, le client est également averti que son nom sera communiqué dans les cinq jours au CPAS, sauf opposition de sa part dans ce délai auprès de son fournisseur.

- dans les cinq jours qui suivent la confirmation de défaut de paiement du client, le gestionnaire de réseau prend contact avec celui-ci pour convenir de commun accord des jour et heure du placement du compteur à budget.

- En cas de refus du client, le GRD en informe le CPAS qui entre alors en contact avec le client dans les 5 jours afin de lui expliquer le système du compteur à budget et la procédure suivie ainsi que de l'entendre sur ses difficultés sociales, administratives et financières.

- Si le client refuse toujours l'accès à son compteur dans le délai de 20 jours, alors le fournisseur pourra demander au GRD la coupure de l'alimentation électrique du domicile du client jusqu'au placement du compteur à budget. En cas de coupure, le CPAS est averti.

Le placement du compteur à budget est automatique. Aucune pression ne peut être exercée sur le client quant à l'apurement de sa dette antérieure ni lors du placement du compteur à budget, ni lors de l'alimentation de sa carte. C'est uniquement en cas de refus du placement du compteur à budget par le client que l'alimentation en électricité du logement peut être coupée.

Tant que le client (protégé ou non) alimente la carte de son compteur à budget, il dispose normalement de son électricité sans aucune limitation.

Etape 4 : Client protégé - Fourniture minimale d'électricité pendant 6 mois
(AGW 10/04/2003 – Art.24 et 25 alinea 1er)

Le client protégé chez qui un compteur à budget avec limiteur de puissance a été placé reçoit normalement du courant électrique (sans limitation de puissance) tant qu'il recharge

5 Jusqu'au 12 juin 2004, le délai de 20 jours reste indicatif afin de permettre aux intercommunales de mettre en place les infrastructures et les fournitures nécessaires pour répondre à cette mesure dans les délais (AGW 10/04/2003 – Art.38)

normalement son compteur, c'est à dire qu'il paye à l'avance ses consommations électriques.

Si, pour des raisons propres au client protégé, celui-ci ne recharge plus son compteur à budget, le compteur à budget débitera normalement du courant électrique jusqu'à épuisement du crédit existant. A ce moment, le compteur à budget passera automatiquement en mode « limiteur de puissance » qui permettra au client protégé de disposer d'un minimum de courant électrique (1 300 W ou 2 600 W) . Cette consommation reste à charge du client.

Si le client souhaite retrouver la pleine puissance de son compteur (ne plus être en mode « limiteur de puissance » , il doit :

- apurer sa dette de consommation électrique générée sous limiteur de puissance ;
- créditer son compteur à budget.

Le client reste toujours redevable de ses consommations et le fournisseur lui facture ses consommations (en réalité**, il s'agit d'un rappel régulier que doit réaliser le fournisseur** au client que la fourniture minimale d'électricité doit être payée et que des services d'aides existent). La facture (le rappel) mentionne :

- les coordonnées du CPAS et des centres de médiation de dettes ;
- la faculté de solliciter une guidance sociale énergétique.

Si le client protégé n'alimente plus son compteur à budget et qu'il bénéficie pendant 6 mois consécutifs de la fourniture minimale garantie d'électricité sans avoir pu trouver de solution à l'intégralité de sa dette d'électricité sous limiteur de puissance, il est déclaré en défaut récurrent de paiement par son fournisseur.

Le client et le CPAS sont alors informés par le fournisseur du statut de défaut récurrent de paiement du client et de la procédure suivante qui sera entamée, ainsi que des conséquences possibles. A ce stade, le fournisseur d'électricité peut transférer son client au GRD. Celui-ci devient son fournisseur *(AGW 10/04/2003 – Art.26§1er).*

Etape 5 : Client protégé - Le Défaut récurrent de paiement *(AGW 10/04/2003 – Art.26).*

A ce stade, le client est fourni par le gestionnaire du réseau de distribution et reçoit une dernière facture relative à ses consommations d'électricité sous limiteur de puissance.

La facture mentionne :

- la date d'échéance du paiement qui doit être au minimum de 15 jours ;
- les coordonnées du service compétent du fournisseur pour l'élaboration d'un plan de paiement ;
- la faculté de faire appel au CPAS ou un centre de médiation de dettes agréé et leurs coordonnées ;
- la procédure suivie si aucune solution quant au paiement de la facture n'est proposée .

Au terme de l'échéance, si le client n'a pas trouvé d'accord quant aux paiements de sa facture de consommation sous limiteur de puissance, il reçoit une mise en demeure par recommandé. Cette mise en demeure l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le Commission Locale d'Avis de Coupure (CLAC) sera saisie. Copie de ce courrier est envoyée au CPAS.

Au terme du délai prévu dans la mise en demeure et en absence de solution quant à la dette accumulée sous « limiteur de puissance », le GRD saisit la CLAC sous le motif de mauvaise volonté manifeste du client. Cette saisie doit être motivée et porter sur une demande de coupure de la fourniture minimale garantie d'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste du client (la charge de leur preuve doit être réalisé par le GRD).

Etape 6 : Client protégé – La Saisine de la Commission Locale d'Avis de Coupure

Dans chaque commune est constituée à l'initiative du Président du Conseil de l'aide Sociale une Commission Locale d'Avis de Coupure (CLAC). *(Décret du 19/12/2002 – Art.46)*

Composition de la CLAC *(D. 19/12/2002 – Art.46, AGW 17/07/2003 – Art.2,3 et 5)*

La CLAC est composée de :

- un représentant désigné par le Conseil de l'Aide Sociale qui en assure la Présidence ;
- un représentant du CPAS assurant la guidance sociale énergétique ;
- un représentant du gestionnaire de réseau qui assure la fourniture minimale garantie ;
- le fournisseur (si celui-ci n'est pas le GRD) qui a assuré la fourniture minimale garantie d'un client protégé en défaut de paiement pour lequel l'intervention de la CLAC est sollicitée

Chaque membre peut se faire représenter par un suppléant qu'il désigne.

Le secrétariat de la CLAC est assuré par un membre du personnel du centre public d'aide sociale. Sauf si cette fonction est assurée par le représentant assurant la guidance sociale énergétique, le secrétariat n'a pas voix délibérative.

Saisine de la CLAC *(AGW du 10/04/2003 – Art.26§3)*

La CLAC est saisie à la demande du gestionnaire de réseau de distribution lorsque le client protégé :

- n'a pas proposé de solution suite à la mise en demeure du paiement de sa dernière facture de ses consommations sous limiteur de puissance ;
- n'a pas respecté l'accord relatif au paiement de ses arriérés liés à la fourniture minimale garantie.

Cette saisie doit être motivée et porter sur une demande de coupure de la fourniture minimale garantie d'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste du client.

La demande est adressée par courrier au Président de la CLAC de la commune de résidence du client. Elle est accompagnée de *(AGW du 17/10/2003 – Art.4)* :

- une note justificative dont il ressort que la procédure en cas de non-paiement a été entièrement appliquée ;
- un relevé des consommations et des dettes liées à la fourniture minimale garantie ;
- le cas échéant, les coordonnées du fournisseur ayant assuré au cours des six premiers mois la fourniture minimale garantie du client en défaut de paiement.

Fonctionnement de la CLAC

Dans les 10 jours de la saisine de la CLAC par le GRD, le Président *(AGW du 17/10/2003 – Art.4 §3)* :

- envoie le dossier de demande à tous les membres de la CLAC ;
- fixe la date, le lieu et l'heure de la réunion de la CLAC (qui doit se tenir dans les 20 jours de la convocation) ;
- convoque par recommandé le client visé par la demande, lui transmet copie du dossier et l'informe de la procédure suivie.

Parallèlement et dans la mesure du possible, l'assistant(e) social(e) en charge de la guidance sociale énergétique prend contact avec le client concerné dans les meilleurs délais. Ainsi le CPAS est invité à déjà prendre contact avec le client pour évaluer la situation et ébaucher des solutions qui pourront être proposées et entérinées par la CLAC.

Dans les 20 jours de la convocation de la CLAC, celle-ci doit se réunir pour évaluer les difficultés sociales et financières du client et apprécie si le client a cherché une solution à ses difficultés de paiement et prendre sa décision en séance *(AGW du 17/10/2003 – Art.5)*. La décision de la CLAC est notifiée par le Président par recommandé ou contre accusé de réception au client et au GRD dans les 3 jours ouvrables.

La Commission statue à la majorité des membres. En cas de partage des voix, le président à voix prépondérante.

Le client visé peut faire usage de son droit d'être entendu, de se faire assister ou représenter par la personne de son choix pendant la réunion de la CLAC.

Nature des décisions de la CLAC

L'objectif de la CLAC est de rechercher la solution la plus appropriée quant aux difficultés de paiement de la dette accumulée sous fourniture minimale garantie par un client protégé. La CLAC est habilité à prendre trois types de décision :

- soit le client conserve l'accès à la fourniture minimale garantie mais un plan de paiement déterminant le fractionnement des créances liées à la fourniture minimale garantie lui est imposé. Une demande est adressée par la CLAC au CPAS pour assurer une guidance sociale énergétique. Si les modalités d'une guidance sociale énergétique ont déjà été déterminées avec ce client lors des contacts préalables, celles-ci sont reprises in extenso dans la décision de la CLAC ;

- soit le client conserve l'accès à la fourniture minimale garantie et une remise (totale ou partielle) de la dette liée à la fourniture minimale garantie d'électricité lui est octroyée en raison de la situation particulièrement difficile du client. La remise de dettes est à charge du fournisseur d'électricité qui peut en demander le remboursement à la Région wallonne (fonds énergie). Une demande est adressée par la CLAC au CPAS pour assurer une guidance sociale énergétique dudit client. Si les modalités d'une guidance sociale énergétique ont déjà été déterminées avec ce client lors des contacts préalables, celles-ci sont reprises in extenso dans la décision de la Commission.

- soit le client ne bénéficie plus de la fourniture minimale garantie pour un délai que la CLAC doit déterminer *(D.19/12/2002 – Art.46, §1er, 2ème alinéa)* mais celui-ci peut néanmoins alimenter librement son compteur avec sa carte (la décision mentionne les lieux d'alimentation de sa carte à pré-paiement) ; **la suspension effective de la fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir entre le 15 novembre et le 15 mars** *(D. 19/12/2002 – Art.46 §2)* **;**

ATTENTION – Lorsque le client protégé continue à bénéficier de la fourniture minimale garantie d'électricité suite à la décision de la CLAC, alors qu'il dispose d'une dette non résolue de consommation d'électricité provenant de la fourniture minimale garantie d'électricité , cette dette peut être remboursée par une majoration de maximum 20 % du prix du kWh consommé *(AGW du 17/08/2003 – Art.27)*.

En conclusion, il n'y a jamais coupure de l'alimentation électrique du logement d'un client en difficulté de paiement. Celui-ci peut néanmoins perdre le bénéfice de la fourniture minimale garantie. Dans ce cas, il devra créditer son compteur pour obtenir du courant et ne pourra de facto générer une nouvelle dette.

Il appartient donc à la CLAC, en bonne intelligence avec l'action pro-active du CPAS, de déterminer les meilleures solutions, ou une combinaison de celles-ci, applicables à la situation particulière du client :

- remise totale ou partielle de dettes ;
- élaboration d'un plan de paiement des dettes antérieures ou toute autre solution relative à la dette ;
- accompagnement du client par une guidance sociale énergétique ;
- suspension de la fourniture minimale garantie.

7. La guidance sociale énergétique *(AGW du 27/11/2003)*

L' Arrêté du 27 novembre 2003 relatif à la Guidance sociale énergétique offre la ***faculté*** aux CPAS de financer des Plans de guidance sociale énergétique au bénéfice de ménages en difficulté.

Pour aider les CPAS, la Région organise chaque année un module de formations à destination du personnel des centres publics d'aide sociale assurant la guidance sociale énergétique. La première formation aura lieu durant l'année 2004 *(AGW du 27/11/2003 – Art.5).*

7.1. qu'est ce que la guidance sociale énergétique ?

La guidance sociale énergétique est un ensemble d'actions qui visent à aider une population fragilisée à faire des économies d'énergie (sans diminuer le confort) et ce faisant de réduire leur facture énergétique. Le but n'est pas de transformer les CPAS en spécialistes de l'énergie, mais de profiter des contacts privilégiés que ceux-ci entretiennent avec une population fragilisée pour leur prodiguer conseils et informations de base, **à leur portée** et **au moment opportun,** susceptibles de diminuer leur consommation d'énergie et ce faisant de réduire leur facture énergétique.

La guidance sociale énergétique englobe trois types d'action :

1. **des actions de nature curative** lorsqu'un ménage à été soumis à la Commission Locale d'Avis de Coupure en vertu de *l'Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la Commission Locale d'Avis de Coupure.*(*AGW 27/11/2003 – Art.2,1°*)

   Selon le cas, la CLAC propose au CPAS de réaliser une guidance sociale énergétique, c'est à dire un accompagnement personnalisé du ménage pour identifier les mesures qu'il pourrait prendre et qui sont à sa portée pour réaliser des économies d'énergie et réduire sa facture.

   Les guichets de l'Energie peuvent être appelés pour fournir une aide technique quant aux mesures prioritaires à prendre pour limiter la consommation énergétique d'un client dans son logement ou pour prodiguer information et conseil en matière d'énergie par le biais du CPAS.

   Pour rappel, il s'agit d'un client protégé qui a bénéficié pendant 6 mois d'un compteur électrique à budget avec un limiteur de puissance sans jamais payer ses consommations sous limiteur de puissance et n'ayant pu trouver une solution à cette dette. Dans ce cas, la CLAC est saisie par le Gestionnaire du réseau de distribution (*Arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (M.B. 13 juin 2003)* .

   Il pourra également s'agir d'un client protégé qui s'est vu placer un compteur gaz à budget et qui pendant la période hivernale n'arrive pas à alimenter son compteur. Dans ce cas, le gestionnaire du réseau de distribution doit lui fournir des cartes d'alimentation de son compteur et saisir la CLAC (*Arrêté du 27 novembre 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité*).

2. **des actions de nature préventive** à destination de personnes ou ménages socialement fragiles (*AGW 27/11/2003 – Art.2,1°)*

   Il s'agit d'aider les ménages potentiellement en difficulté à mieux utiliser l'énergie et à mieux maîtriser leurs consommations, notamment par la mise en œuvre d'un programme spécifique d'information et de sensibilisation conçu et adapté au public cible concerné. Elles visent à identifier les causes potentielles des difficultés rencontrées par les personnes dans le cadre de leur gestion énergétique, à proposer des solutions tant individuelles que plus générales pouvant générer une réponse structurelle à certains types de problèmes rencontrés et à assurer un accompagnement de leur mise en œuvre, y compris le cas échéant en ce qui concerne le logement.

   Cela peut prendre la forme de réunions d'information décentralisées, la publication de documents explicatifs adaptés, notamment en matière de facturation des énergies, ...

3. des actions d'**information** visant à faciliter l'**accès** aux **aides financières** existantes permettant notamment de réaliser des investissements énergétiques (*AGW 27/11/2003 – Art.2,2°).*

   Dans ce cadre, peuvent être prévues **des mesures de préfinancement d'investissement**, à l'exclusion de l'investissement matériel stricto sensu *(AGW 2Art.4, §1er,1er alinea).*

   Ceci permet de compléter, sous la forme d'un prêt, les moyens financiers manquants à un ménage pour acquérir un investissement « économiseur d'énergie ». Ceci implique deux conditions :

   - il s'agit d'un investissement « Energie » au bénéfice du logement : électro-ménagers, chauffage, isolation, ... ;
   - l'investissement consenti est bien énergétiquement performant.

   Il doit donc bien s'agir d'une aide qui vise à donner le coup de pouce pour acquérir le haut de gamme énergétique et non simplement pour combler le déficit d''équipement d'un logement.

   Cette aide peut également permettre de compléter l'investissement consenti dans le cadre de l'opération MEBAR (lorsque MEBAR ne suffit pas) ou pour bénéficier des primes 2004 octroyées par la Région wallonne dans le cadre du Fonds Energie.

ATTENTION : les actions mises en œuvre dans la guidance sociale énergétique ne doivent pas concerner exclusivement ou dans son intégralité les personnes bénéficiant du revenu d'intégration sociale, mais peut recouvrir tout ensemble de personnes jugé prioritaire en terme de guidance sociale énergétique préventive.

7.2. Quel est le soutien financier de la Région wallonne ?

La Région wallonne finance la guidance sociale énergétique du CPAS sur la base d'une **proposition de Plan de Guidance sociale énergétique** qui courre sur deux ans et démarre le 1er juin. Le budget affecté au Plan est limité à 250 EUR par bénéficiaire du revenu d'intégration sociale (clé de calcul) et plafonné à 50.000 EUR.

La Région wallonne a mis en place un fonds Energie pour financer notamment les mesures sociales prévues par la réglementation wallonne et notamment :

- la formation du personnel des CPAS pour la réalisation d'une guidance sociale énergétique *(AGW 27/11/2003 -Art.5)*.
- l'apurement des dettes des clients en difficulté de paiement suite à une décision de la CLAC *(AGW 17/07/2003 - Art.6§3)* ;
- la réalisation d'un Plan élaboré par le CPAS relatif à la guidance sociale énergétique – uniquement les actions concernant la guidance énergétique *(AGW 27/11/2003 -Art.3 et Art.4, §2)*.

7.3. Que doit contenir la Proposition de Plan de Guidance Sociale énergétique ?

La proposition de Plan définit :

- les actions de nature préventive ;
- ainsi que les actions d'information visant à faciliter l'accès aux aides financières existantes permettant notamment de réaliser des investissements énergétiques.

Il peut notamment prévoir des mesures de préfinancement d'investissement (à l'exclusion de la prise en charge de l'investissement matériel stricto sensu), des réunions d'information décentralisées, la publication de documents explicatifs adaptés notamment en matière de facturation des énergies.

La proposition de plan détaille le budget alloué à chaque action, le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale sur le territoire de la commune en vue de déterminer le budget maximal admissible, le nombre de personnes visées par le programme d'action et la structure organisationnelle mise en place visant à la réalisation de la guidance sociale énergétique proposée.

Les frais de personnel du CPAS pour la réalisation de la guidance sociale énergétique ne peuvent être pris en compte dans le budget. Ceux-ci sont normalement déjà couverts par les moyens affectés aux CPAS par ***la Loi du 4 septembre 2002*** *visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies* .

7.4. Quelle est la procédure suivie pour introduire une proposition de Plan ?

Avant le 15 mars de chaque année, le CPAS peut déposer auprès du Ministre de l'Energie une proposition de Plan de Guidance sociale Energétique.

Le Ministre statue dans les deux mois de l'introduction de la demande, après avis d'une commission composée de représentants du Ministre de l'Energie et de son administration, du Ministre des Affaires sociales, du Ministre du Logement et d'un représentant des CPAS.

Les propositions de Plan de Guidance sociale énergétique seront sélectionnées en fonction de leur capacité à répondre aux problèmes posés. La sélection tiendra compte de la taille et des caractéristiques sociales locales de la commune concernée. Le nombre de Plans retenus sera fonction des moyens disponibles fixés à 2,85 millions EUR pour l'année 2004.

Les premiers Plans de guidance sociale énergétique débutent au 1er juin 2004.

7.5. Quelles sont les relations avec la Région wallonne pendant la mise en œuvre du Plan ?

Lorsque le Plan de Guidance sociale énergétique a été accepté par la Région wallonne, le CPAS introduit une demande auprès de l'administration afin d'obtenir une avance dont le montant s'élève à 50 % du budget accepté. Le montant est mis en liquidation dans les quinze jours de la demande.

Semestriellement, le centre public d'aide sociale adresse, en trois exemplaires, à l'administration, une déclaration de créance accompagnée d'un relevé des dépenses ainsi que des pièces justificatives relatives aux actions menées.

A la réception du relevé des dépenses, l'administration vérifie celui-ci et les pièces justificatives qui l'accompagnent. Après avoir déterminé le montant des dépenses admissibles, l'administration le met en liquidation de façon à reconstituer l'avance visée à l'alinéa 1er.

A la réception du dernier relevé des dépenses, après vérification, l'administration met en liquidation le solde des dépenses en tenant compte du solde de l'avance toujours existant.

Le centre public d'aide sociale mentionne sur sa déclaration de créance le numéro de son compte financier et insère la mention " montant certifié sincère et véritable".

La Région wallonne peut requérir du centre public d'aide sociale toutes les informations et documents nécessaires au contrôle des dépenses visées .

Chaque année, les centres publics d'aide sociale élaborent un rapport sur l'exécution du Plan de Guidance sociale énergétique et permettant également d'identifier des solutions structurelles aux problèmes rencontrés.

La commission composée de représentants du Ministre de l'Energie et de son administration, du Ministre des Affaires sociales, du Ministre du Logement et d'un représentant des CPAS est également chargée du pilotage de l'avancement des plans, notamment en matière de retour d'information structuré sur les expériences mises en œuvre.

8. Le Compteur à budget

Le compteur à budget est un dispositif déjà bien connu en Wallonie et utilisé depuis plusieurs années par les intercommunales. Les évolutions technologiques récentes ont ouvert la voie à une génération de compteurs électroniques à carte qui sont paramétrables et qui permettent d'enregistrer un certain nombre d'information.

Le principe d'utilisation est semblable à une carte de chargement pour un gsm et/ou une carte Proton. Il faut prépayer ses consommations (charger sa carte) et le dispositif fonctionne jusqu'à épuisement du crédit. Il est néanmoins possible d'autoriser dans certains cas (clients protégés) une consommation d'électricité sous une certaine puissance même si la carte n'est plus rechargée.

En outre, le retour a un compteur normal (sans pré-paiement et sans fourniture minimale garantie) est réalisé simplement par la modification des paramètres de la carte. Cela ne nécessite donc pas d'enlever absolument le compteur à budget.

La réglementation wallonne prévoit effectivement d'arriver à ce type de dispositif dans un délai de temps très court et ce de manière commune à l'ensemble des opérateurs du marché.

Prescriptions particulières pour les compteurs à budget

Projet de Code de règlement technique du 24/07/2003 - Art. 178.

Si un compteur à budget est placé chez un client résidentiel en application des obligations de service public, celui-ci aura au moins les fonctionnalités suivantes :

1. la lecture d'une "carte à puce" amovible pouvant être "rechargée" à des bornes spécifiques;
2. la possibilité d'adjoindre un module "fourniture minimale garantie" qui permet le passage d'une puissance plafonnée aux valeurs définies par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public;
3. suivant les instructions contenues dans la carte à puce, différents modes de fonctionnement du compteur doivent être possibles :

    - débitage de courant, sur base d'un nombre de kWh prépayés (pré-paiement);
    - débitage de courant et facturation classique (mensuelle, avec relevé annuel);
    - débitage de courant sur base du nombre de kWh prépayés et, si ces kWh sont épuisés, poursuite de la fourniture d'électricité avec la puissance définie au 2°.

8.1. Dans quel cas un compteur à budget est-il placé chez un client non protégé et qui paie ?

Un compteur à budget est placé chez un client lorsque *(AGW 10/04/2003 – Art ; 14,§3, Art.19, Art.20,Art.23)* :

- le client en fait la demande sans qu'il soit déclaré en défaut de paiement;

  Le client prend à sa charge le coût du compteur à budget et celui de son placement qu'il peut payer comptant ou de manière fractionnée mais liée aux consommations postérieures au placement du compteur à budget – la majoration ne peut dépasser 20% du prix du kWh consommé.

- le client est déclaré en défaut de paiement.

  Le client prend à sa charge uniquement le coût du placement du compteur à budget qu'il peut payer comptant ou de manière fractionnée mais liée aux consommations postérieures au placement du compteur à budget – la majoration ne peut dépasser 20% du prix du kWh consommé.

Au moment du placement du compteur à budget, le fournisseur informe le client du montant exact de la dette de consommation existante éventuelle au moment du placement. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget *(AGW 10/04/2003 – Art.22)*.

8.2. Dans quel cas un compteur à budget avec limiteur de puissance est-il placé chez un client protégé et qui paie ?

Un compteur à budget avec limiteur de puissance est placé chez un client protégé lorsque *(AGW 10/04/2003 – Art.19, Art.20,)* :

- le client protégé en fait la demande sans qu'il soit déclaré en défaut de paiement;

  Le client protégé prend à sa charge uniquement le coût du placement du compteur à budget qu'il peut payer comptant ou de manière fractionnée mais liée aux consommations postérieures au placement du compteur à budget– la majoration ne peut dépasser 20% du prix du kWh consommé.

- le client est déclaré en défaut de paiement;

  le client protégé ne paie ni le compteur à budget, ni le placement.

Au moment du placement du compteur à budget, le fournisseur informe le client du montant exact de la dette de consommation existante éventuelle au moment du placement. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget *(AGW 10/04/2003 – Art.22)*.

8.3. Où, comment et à quel prix alimenter sa carte ? (*AGW 10/04/2004 – Art.12, Art 21)*

Tout fournisseur est tenu de mettre à disposition des clients équipés d'un compteur à budget des cartes rechargeables et des points de vente et d'alimentation de la carte rechargeable pour les clients chez qui un compteur à budget est placé. En attendant que le système puisse être complètement opérationnel, il appartient au GRD (fournisseur unique actuellement) de disposer dans chaque bureau ouvert à la clientèle d'au moins un point d'alimentation de la carte.

Il arrive que les fournisseurs proposent aux CPAS de disposer en leurs bureaux d'un système de rechargement de la carte, ce qui implique heures d'ouverture, manipulation éventuelle d'argent et personnel formé. Il s'agit effectivement d'une facilité supplémentaire pour les clients équipés d'un compteur à budget de pouvoir alimenté leur carte en des lieux facilement accessibles. Cependant, il appartient à chaque CPAS d'accepter ou de refuser cette proposition.

En concertation avec la CWaPE, les fournisseurs et les GRD devront mettre en place un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant le rechargement du compteur à budget dans chaque commune à partir du 1er juillet 2004.

8.4. Comment retrouver un compteur normal ?

Dès qu'un client disposant d'un compteur à budget, avec ou sans limiteur de puissance, est dans une situation financière saine et que des solutions ont été trouvées à ses dettes (dettes remboursées, plans de paiement suivis, ...), il peut demander au fournisseur de retourner à un compteur normal.

Un fournisseur ne peut en effet refuser d'alimenter un client résidentiel, même si il s'agit d'un client protégé qui demande d'être alimenté au tarif social, et il doit le faire à des conditions non-discriminatoires, c'est à dire qu'il ne peut introduire des différences de traitement pour certains clients justifiées pour des raisons de statut, de niveau de revenu ou de lieu de résidence *(AGW 10/04/2003 – Art.14).* Par extension, le fournisseur ne peut imposer à cette catégorie de clients une obligation d'utiliser un compteur à budget, si ceux-ci connaissent une situation financière maîtrisée et qu'ils souhaitent revenir à un système de facturation périodique.

Normalement avec les nouveaux compteurs électroniques, le passage d'un compteur à carte vers un compteur normal ne résulte que d'une modification mineure des paramètres de la carte à pré-paiement.

9. Comment gérer un litige avec son fournisseur d'électricité ?

9.1. Si vous avez un litige concernant les tarifs d'électricité

Lorsqu'un client final est en litige avec son fournisseur à propos de la facture, de frais indûment réclamés, ... et qu'une solution à l'amiable ne peut être trouvée, le client peut s'adresser au **service de médiation** créé au sein de la CREG (L.29/04/1999 – Art.27).

ATTENTION – En cas de litige avec son fournisseur d'électricité à propos d'une facture, d'intérêt de retard,..., il est vivement conseillé de toujours formaliser le différend par écrit avec son fournisseur (éventuellement demander la médiation de son CPAS). Ce n'est qu'après ces démarches que le client peut faire appel au service de médiation.

Ce service[6] de médiation est compétent pour tout différend entre un client final et son fournisseur. Il peut :

- orienter au mieux de leur intérêt les clients finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- examiner les plaintes des clients finals, celles-ci ne sont recevables que si le client a entamé une démarche préalable auprès de son fournisseur ;
- intervenir pour faciliter un compromis à l'amiable entre le client final et le fournisseur ;
- émettre une recommandation si aucun compris ne peut être trouvé ;
- se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend que les deux parties lui soumette sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et le fournisseur pour autant que le client final accepte d'y recourir après la naissance du différend et pour autant que le montant du différend ne dépasse pas 5.000 euros.

Pour contacter la **C**ommission de **R**égulation de l'**E**lectricité et du **G**az (CREG)

rue de l'Industrie, 26-38
1040 Bruxelles
Tel : + 32 2 289 76 11
Fax : + 32 2 289 76 09
E-mail : info@creg.be
Internet : www.creg.be

[6] créé par l'Art. 29 de la Loi du 27/02/2003 modifiant la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

9.2. Si vous avez un litige avec votre fournisseur ou votre gestionnaire de réseau relatif à votre compteur et aux procédures suivies en cas de difficultés de paiement

Dans le cas où un client estime que les règles applicables aux clients résidentiels et notamment aux clients protégés en ce qui concerne le compteur, le compteur à budget, le limiteur de puissance, l'alimentation de la carte, la procédure à suivre en cas de difficulté de paiement (délai de rappel, client en défaut de paiement, client en défaut récurrent de paiement, saisine de la CLAC, ...) n'auraient pas été respectées, il dispose d'un recours auprès de la CWaPE (D.12/04/2001 - *Art.43, §2, notamment le 11°).*

Cela peut concerner, notamment :

- la non reconnaissance du statut de client protégé ;
- un non respect du délai de placement d'un compteur à budget : il ne faut pas oublier que c'est le respect de ces délais – assez courts - qui est de nature à permettre la diminution de l'endettement des ménages ;
- une récupération abusive de la dette antérieure grâce à une mauvaise programmation du compteur à budget

ATTENTION – En cas de litige avec son fournisseur d'électricité ou son gestionnaire de réseau, il est vivement conseillé de toujours formaliser le différend par écrit (éventuellement demander la médiation de son CPAS). Lorsque aucune solution à l'amiable ne semble se dégager, alors le client peut faire appel à la CWaPE.

Pour contacter la **C**ommission **Wa**llonne pour l'**E**nergie (CWaPE)

avenue Gouverneur Bovesse 103 -106
5100 JAMBES (Namur)
Tél : +32 81 33 08 10
Fax : +32 81 33 08 11
E-Mail : cwape@cwape.be
Internet : www.cwape.be